

職務経歴書

20XX年10月18日現在

氏名：山田 太郎

職務経歴要約

薬品販売会社を経て、分譲マンション販売の会社で勤務しています。入社後に配属された営業の仕事では、既存のお客さまからの多くのご紹介を獲得でき、営業所でトップの成績を収めることができました。

そして現在は、営業部門での経験を活かしてコールセンター部門でのマネジメント業務に携わっており、お客さまのニーズをつかみ、販売につなげるための施策を立案し、それを着実に実行しています。

■ 職務経歴

若葉薬品株式会社 2009年4月～2013年12月

【事業内容】 薬品販売業（従業員数 約9,000名）

2009年4月 営業部第一営業課に配属（課員17名）

2013年12月 一身上の都合により退職

株式会社東洋住販 2014年1月～20XX年10月

【事業内容】 マンション販売業（従業員数 約5000名）

2014年1月 大阪支社に配属（課員14名）

2015年4月 お客さま満足センター課に配属（課員12名・契約社員100名）

20XX年10月 現在に至る

■ 職務経歴 詳細

営業・営業事務（通算9年5か月）

- ・若葉薬品株式会社 営業部第一営業課（課員17名）
- ・株式会社東洋住販 大阪支社（課員14名）

【業務内容】

- ・新規顧客対応
- ・既存顧客の保守・管理
- ・資料作成
- ・在庫および受注・出荷管理
- ・課内庶務全般

【業務実績】

- ・ チームで若葉薬品株式会社内トップの月間売り上げ（1億円）を6カ月連続で達成し、社長賞を受賞する。
- ・ 担当させていただいたお客さまからの多くのご紹介を獲得し、年間10億円の売り上げを達成したことで株式会社東洋住販に入社2年目で社内年間 MVP として表彰される。

コールセンター業務全般（通算X年5か月）

- ・ 株式会社東洋住販 お客さま満足センター課 （課員 12 名・契約社員 100 名）

【業務内容】

- ・ マンション営業・管理の一元管理を行うコールセンターの立ち上げ・運営
- ・ 現場研修やスーパーバイズなどのオペレーターの教育・指導業務

【業務実績】

- ・ 契約社員採用に際し、4人のプロジェクトメンバーの一人として1か月にわたる研修を企画・実施。コーチングや傾聴のスキルを取り込んだ話法例の作成や、お客様に寄り添うなどのマインド部分の研修を担当した。
- ・ 「お客さまのご不満解析委員会」のメンバーのひとりとして、対応中に苦情となったり、アンケートでご不満と回答を頂いた案件の原因究明・再発防止に取り組んだ。これにより、年当初約200件/年あったご不満の声を、翌年には約100件/年に抑えることに成功した。

■ 取得資格

- ・ 2014年3月 ビジネス文書検定 1級合格
- ・ 2015年8月 ライススタイルプランナー 上級合格
- ・ 2017年9月 日本メンターコーチ協会 メンターコーチ認定取得

■ 自己PR

コールセンターの立ち上げから安定稼働に移行させるまでの経験があり、募集されている関連の業務についても、様々な経験を積んでおります。

薬品販売の会社では、担当していた仕事のフローを見直し、集中していた繁忙日を分散させるようにしたことで、課のメンバーの残業時間を月に5～10時間程度、減らすことに成功しました。

また、お客様満足センター課に所属していた際には、課を横断して業務見直しを行うプロジェクトに参加し、営業部門と経理部門の日報をIT化する取り組みなどで、タイムラグなく業務を進められるよう改善を図っております。このように積極的に業務改善に取り組んだ結果、自身の希望に沿った、現職のコールセンター部署に異動することができました。

現職のコールセンター課については外部委託することが決定しておりますが、私としてはさらにコールセンターに関連する仕事を続けたいと考えており、貴社の求人に応募させて頂くことを決意しました。